

*This translation of the ICF Competencies was prepared by the ICF Hungary Chapter and published on 13 March 2020. Approved translations of this document are available on the ICF Global website at [www.coachingfederation.org](http://www.coachingfederation.org).*

*Az ICF kompetenciák jelen fordítását az ICF Magyar Tagozata készítette és 2020. március 13-án publikálta. A hivatalos fordításokat megtalálod az ICF Global honlapján is a [www.coachingfederation.org](http://www.coachingfederation.org) címen.*

## **Frissített ICF kompetencia-modell 2019. október**

Alapos, kétéves, a coaching gyakorlatát vizsgáló elemzést követően az ICF (Nemzetközi Coach Szövetség) frissítette coach-kompetencia modelljét. Ehhez a kompetencia-modellhez az ICF 1,300 coach-tól gyűjtött adatokat a világ minden tájáról. A megkérdezett coach-ok között voltak ICF tagok és nem-ICF tagok is. A felmérés résztvevői a legkülönbözőbb coaching irányzatokat, coach-képzéseket, coaching stílusokat képviselik, valamint változatos szakmai múlttal rendelkeznek. A nagy mintaszámú kutatás bizonyította, hogy a közel 25 éve kidolgozott, eddigi kompetencia-modell továbbra is megkerülhetetlen napjaink coaching gyakorlatában. A kutatás eredményeképpen a modellbe bekerült néhány új elem és fogalom. Ezek közül a leghangsúlyosabb az etikus viselkedés és a titoktartás coaching szemlélet és a folyamatos önreflexió kiemelése, a coaching szerződés eltérő szintjeinek megkülönböztetése, a coach és az ügyfél partneri viszonyának jelentősége, valamint a kulturális, a rendszerszintű és a kontextuális tudatosság fontossága. A korábbi alapelemek, valamint az újonnan bekerült témák együtt jól tükrözik napjaink coaching gyakorlatának kulcselemeit, és erősebb, átfogóbb coaching szakmai normaként szolgálnak.

### **A. Alapvetések**

#### **1. Etikusan viselkedik**

Definíció: Érti és következetesen betartja a coaching etikai irányelveit és a coach-szakmai normákat

1. Becsületes és őszinte az ügyfelekkel, a coaching megrendelőivel (szponzorokkal) és az érdekelt felekkel (stakeholder).
2. Figyelemmel van az ügyfél identitására, környezetére, tapasztalataira, értékeire és hiedelmeire.
3. Megfelelő és tiszteletteljes nyelvezetet használ ügyfelekkel, a coaching megrendelőivel (szponzorokkal) és az érdekelt felekkel (stakeholder).
4. Betartja az ICF Etikai kódexének előírásait és a benne megfogalmazott alapértékek szerint jár el.
5. Az érdekelt felekkel (stakeholder) kötött szerződése értelmében ügyel a titoktartásra és betartja a vonatkozó törvényeket.
6. Tartja a szakmai határokat a coaching, a tanácsadás, a pszichoterápia és más segítő szakmák között.
7. Amennyiben szükséges, más segítő szakemberhez irányítja ügyfeleit.

#### **2. Coaching szemléletben működik**

Definíció: Nyitott, kíváncsi, rugalmas és ügyfélközpontú szemléletet fejleszt és tart fenn.

1. Elismeri, hogy ügyfelei felelősek saját döntéseikért.
2. Coach-ként a folyamatos tanulás és önfejlesztés mellett köteleződik el.
3. Saját coaching-jának fejlesztése érdekében folyamatosan reflektál magára és munkájára.

4. Tudatosítja magában és figyelembe veszi a kontextus és kultúra önmagára és másokra gyakorolt hatását.
5. Észleléseit és intuícióit ügyfelei hasznára fordítja.
6. Érzelmei szabályozásának képességét fejleszti és karbantartja.
7. Mentálisan és érzelmileg felkészül az ülésekre.
8. Szükség esetén külső segítséget kér.

## B. A kapcsolat közös alakítása az ügyféllel

### 3. Megállapodásokat köt, és azokat megtartja

Definíció: Partnerségben az ügyféllel és más érdekelt felekkel (stakeholder) tiszta és egyértelmű megállapodásokat köt a coaching-kapcsolatra, -folyamatra, -célokra és -tervekre. A teljes folyamatra és az egyes ülésekre egyaránt szerződik.

1. Tisztázza, hogy mi a coaching és mi nem, valamint felvázolja a folyamat lépéseit az ügyfélnek és az érdekelt feleknek (stakeholder).
2. Megállapodik az ügyféllel és az érdekelt felekkel (stakeholder) abban, hogy mi tartozik bele a coaching-kapcsolatba és mi nem, mit kínál a folyamat és mit nem, illetve kinek mi a felelőssége.
3. Megállapodást köt a coaching-kapcsolatra vonatkozó irányelvek és konkrét paraméterek tekintetében, úgy, mint logisztikai kérdések, árazás, időpontegyeztetés, ülések időkeretei, felmondás, titoktartás és mások bevonása.
4. Partnerségben az ügyféllel és más érdekelt felekkel (stakeholder) átfogó coaching-tervre és -célokra szerződik.
5. Partnerségben az ügyféllel döntenek arról, hogy tudnak-e együtt dolgozni.
6. Partnerségben az ügyféllel meghatározzák vagy megerősítik, hogy mit szeretnének elérni az ülés során.
7. Partnerségben az ügyféllel meghatározzák, hogy az ügyfél szerint mivel szükséges foglalkozniuk vagy mit kell tenniük azért, hogy elérjék azt, amit szándékukban áll elérni az ülés során.
8. Partnerségben az ügyféllel meghatározzák, hogy mitől lesz az ügyfél számára sikeres a coaching-folyamat vagy -ülés (konkrét ismervek), illetve visszaigazolják, megerősítik azokat.
9. Partnerségben az ügyféllel kézben tartja az időkereteket és az ülés fókuszát.
10. A coach a beszélgetést úgy folytatja az ügyféllel, hogy az folyamatosan az ügyfél által meghatározott cél felé haladjon, kivéve, ha az ügyfél mást jelez.
11. Partnerségben az ügyféllel, méltó módon zárják le a coaching-kapcsolatot.

### 4. Elősegíti és fenntartja a bizalmat és biztonságot

Definíció: Partnerségben az ügyféllel biztonságos és támogató teret hoz létre, amiben az ügyfél szabadon megnyilvánulhat. Fenntartja a kölcsönös tiszteletet és bizalmat.

1. Őszintén törekszik arra, hogy megértse az ügyfelet annak kontextusában, identitásával, környezetével, tapasztalataival, értékeivel és hiedelmeivel együtt.
2. Tiszteletben tartja az ügyfél identitását, észleléseit, stílusát, nyelvezetét, és a coachingot az ügyfélhez igazítja.
3. Elismeri és tiszteletben tartja az ügyfél egyedi képességeit, felismeréseit és munkáját a coaching folyamatban.
4. Támogatást, empátiát és törődést mutat az ügyfél iránt.
5. Támogatja, hogy az ügyfél kifejezze érzéseit, észleléseit, aggodalmait, hiedelmeit és javaslatait, valamint elismeri azokat.
6. Nyitott és transzparens működésében megjelenik sebezhetősége, mellyel példát mutat és bizalmat épít.

### 5. Tudatosan van jelen

Definíció: Teljes tudatossággal van jelen az ügyféllel nyitott, rugalmas, megtartó és magabiztos kapcsolódásban.

1. Tartja a fókuszot, jó megfigyelő, empatikus, és reagál az ügyfélre.
2. A coaching folyamat során fenntartja érdeklődését/„kíváncsiság”-át.
3. Jól kezeli érzelmeit, hogy fenntartsa a jelenlétet az ügyféllel.
4. Magabiztosan kezeli az ügyfél erős érzelmeit a coaching folyamatban.
5. Magabiztosan dolgozik a nem-tudással.

6. Teret teremt és hagy a csendnek, a megpihenésnek és a reflexiónak.

### C. Hatékony kommunikáció

#### 6. Aktívan figyel/hallgat

Definíció: Egyaránt koncentrálni arra, amit az ügyfél mond és nem mond ki, hogy teljesen megértse az ügyfél kommunikációját az ügyfél rendszereinek kontextusában, és hogy támogassa az ügyfél önkifejezését.

1. Figyelembe veszi az ügyfél kontextusát, identitását, környezetét, tapasztalatait, értékeit és hitrendszerét, hogy elősegítse az ügyfél által kommunikáltak megértését.
2. Reflektál az ügyfél kommunikációjára és/vagy összefoglalja azt, hogy biztosítsa az egyértelműséget és a megértést.
3. Felismeri, ha az ügyfél kommunikációja mögött más is meghúzódik, és rákérdez arra.
4. Észreveszi, elismeri és feltérképezi az ügyfél érzelmeit, energiaváltozásait, nonverbális jelzéseit és más viselkedései megnyilvánulásait.
5. Egységben érzékeli az ügyfél szavait, hangszínét és testbeszédét, hogy megfedjék a kommunikáltak teljes jelentését.
6. Felismeri az ügyfél ismétlődő viselkedéseit és érzelmeit az ülések során, és így azonosítanak témákat és mintázatokat.

#### 7. Előmozdítja a tudatosságot

Definíció: Előmozdítja az ügyfél tanulását, valamint, hogy az ügyfél új felismerésekre jusson. Ehhez olyan eszközöket és technikákat használ, mint például a hatásos/erőtéljes kérdezőtechnika, csendtartás, metaforák és analógiák.

1. Figyelembe veszi az ügyfél tapasztalatait, hogy a közös munka a lehető leghasznosabb legyen.
2. Szelíden provokálja az ügyfelet, hogy az felismerésekre jusson és tudatosságra tegyen szert.
3. Kérdéseket tesz fel az ügyfélről: gondolkodásmódjáról, értékeiről, szükségeiről, igényeiről, hiedelmeiről, stb.
4. Olyan kérdéseket tesz fel, amelyek az ügyfelet segítik abban, hogy túllépjen az aktuális gondolati keretein.
5. Meghívja az ügyfelet, hogy mondjon többet az "itt és most"-ban megtapasztaltakról.
6. Észreveszi, mi működik a folyamatban, és azzal dolgozik, hogy előmozdítsa az ügyfél haladását.
7. Reagál az ügyfél szükségleteire, és finomhangolja a coaching-folyamatot.
8. Segíti az ügyfelet azoknak a tényezőknek a felismerésében, amelyek hatással vannak a jelen és jövőbeli viselkedési, gondolkodási és érzelmi mintázatokra.
9. A továbblépéssel kapcsolatos ötletelésre hívja az ügyfelet, valamint annak feltárására, hogy mire kész és képes.
10. Támogatja az ügyfelet a perspektívák/nézőpontok átkeretezésében.
11. Úgy osztja meg megfigyeléseit, felismeréseit és érzéseit, hogy nem ragaszkodik hozzájuk, és ezek hatására az ügyfél új tanulásra/felismerésre juthat.

### D. A tanulás és a fejlődés elősegítése

#### 8. Elősegíti/facilitálja az ügyfél fejlődését

Definíció: Partnerségben az ügyféllel cselekvéssé alakítja a tanulást és a felismeréseket. Odafigyel arra, hogy fejlődjön az ügyfél autonómiája/önrendelkezése a coaching-folyamatban.

1. Azon dolgozik az ügyféllel, hogy integrálja az ügyfél világnézetébe/világképébe és viselkedésébe az új tudatosságot, felismeréseket és tanulásokat.
2. Partnerségben az ügyféllel, célokat, tetteket és számonkérési/felelősségi lépéseket hoznak létre, amelyek integrálják és kiterjesztik az új tanulást.
3. Elismeri és támogatja az ügyfél autonómiáját a célok, tettek és a számonkérési módszerek kialakításában.
4. Támogatja az ügyfelet abban, hogy meghatározza, milyen várható eredmények és tanulások származhatnak a kitűzött lépésekből.
5. Arra biztatja ügyfelét, hogy átgondolja az előtte álló utat, beleértve az erőforrásokat, támogatást és az esetleges akadályokat.
6. Partnerségben az ügyféllel összefoglalják az üléseken és/vagy az ülések között történt felismeréseket és tanulást.
7. Megünnepli az ügyfél fejlődését/haladását és sikereit.
8. Ügyfelével partnerségben zárják le az ülést.